

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka simpulan dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. WOM memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, artinya bahwa tinggi rendahnya WOM mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan penumpang. Untuk itu, hipotesis penelitian pertama dalam penelitian terbukti.
2. WOM memiliki pengaruh signifikan terhadap *brand trust*, artinya bahwa tinggi rendahnya WOM mempengaruhi tinggi rendahnya kepercayaan penumpang terhadap merek. Untuk itu, hipotesis penelitian kedua dalam penelitian terbukti.
3. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *brand loyalty*, sehingga tinggi rendahnya kepuasan pelanggan terhadap layanan maskapai penerbangan LCC menentukan tinggi rendahnya loyalitas konsumen terhadap maskapai penerbangan LCC. Untuk itu, hipotesis penelitian ketiga dalam penelitian terbukti.
4. Kepercayaan terhadap merek dinilai memiliki pengaruh signifikan terhadap *brand loyalty*, tinggi rendahnya kepuasan konsumen terhadap layanan maskapai penerbangan LCC menentukan kuat lemahnya loyalitas konsumen pada maskapai penerbangan LCC. Untuk itu, hipotesis penelitian keempat dalam penelitian terbukti.
5. *Customer satisfaction* dan *brand trust* dinilai mampu memediasi pengaruh WOM terhadap loyalitas. Untuk itu, hipotesis penelitian kelima dalam penelitian terbukti.

5.2. Saran

Saran-saran berdasarkan pada simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. WOM memiliki pengaruh terhadap customer satisfaction maupun brand trust, namun performance WOM terendah adalah informasi yang Anda berikan kepada orang lain meyakinkan mereka terhadap kualitas layanan maskapai penerbangan ini. Untuk itu, sebaiknya manajemen maskapai penerbangan LCC terus memberikan bukti-bukti yang nyata atas kualitas layanan yang meningkat sehingga akan memberikan bukti riil untuk meningkatkan peran WOM.
2. Customer satisfaction memiliki pengaruh terhadap brand loyalty atau mampu memediasi WOM terhadap brand loyalty. Namun kepuasan terendah berdasarkan penilaian responden adalah keseluruhan layanan penerbangan dibandingkan non maskapai penerbangan LCC, untuk itu, sebaiknya manajemen maskapai penerbangan LCC juga terus meningkatkan kualitas layanan sehingga tidak terdapat kesenjangan yang terlalu besar dengan penerbangan non LCC.
3. Brand trust memiliki pengaruh terhadap brand loyalty atau mampu memediasi WOM terhadap brand loyalty. Namun kepercayaan terendah berdasarkan penilaian responden adalah stabilitas layanan maskapai penerbangan LCC. Untuk itu, sebaiknya manajemen maskapai penerbangan LCC juga terus meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu sehingga mampu meningkatkan kepercayaan konsumen lebih tinggi.

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat:

Kami adalah mahasiswa jurusan **Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala** yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Kali ini, kami meminta kesediaan bapak/ibu/saudara untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini merupakan hal yang sangat berharga bagi kami, oleh karena itu kesediaan dan kejujuran Anda sangat kami harapkan. Segala informasi yang Anda berikan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah. Atas kerjasama yang diberikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Persyaratan menjadi Responden

Sebagai syarat menjadi responden penelitian ini, mohon diisi sejujurnya pernyataan berikut:

1. Apakah anda pernah menikmati layanan penerbangan layanan penerbangan low cost carrier (Air Asia, Citylink, Lion Air) selama Tahun 2012?
 - a. ya
 - b. tidak
(jika tidak, mohon tidak dilanjutkan pengisian kuesioner)
2. Maskapai penerbangan low cost carrier yang Anda paling sering Anda gunakan adalah: (mohon di isi)
 - a. Lion Air
 - b. Air Asia
 - c. Citylink
 - d. (lain-lain)

DATA IDENTITAS RESPONDEN

3. Jenis kelamin:
a Laki-laki b Perempuan
4. Umur saudara saat ini :
a. 18-23 c. 30-35
b. 24-29 d. >35
5. Status Saudara:
a. Pelajar/mahasiswa c. Wiraswasta
b. Pekerja swasta d. Profesional (dokter, lawyer, dan lainnya)

- e. Ibu Rumah tangga f. Lain-lain (.....)

Petunjuk pengisian

berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai dengan pilihan anda. berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

- [1] Sangat tidak setuju (STS)/ sangat rendah (SR)
- [2] Tidak setuju (TS)/rendah (R)
- [3] Biasa-biasa (B) / sedang (Sd)
- [4] Setuju (S) / Tinggi (T)
- [5] Sangat setuju (SS) /Sangat tinggi (ST)

WOM

NO	Pertanyaan	STS..... SS				
		1	2	3	4	5
1.	Informasi yang Anda berikan kepada orang lain meyakinkan mereka terhadap kualitas layanan maskapai penerbangan ini					
2.	Informasi yang Anda berikan kepada orang lain mendorong orang lain untuk memilih maskapai penerbangan ini					
3	Informasi yang Anda berikan menyebabkan timbulnya rasa sikap positif konsumen lain terhadap maskapai penerbangan ini					

Customer satisfaction

NO	Pertanyaan	SR..... ST				
		1	2	3	4	5
1.	Keseluruhan pengalaman atas penerbangan (<i>overall experience of flight</i>)					
2.	Tinggi rendahnya (rating) keseluruhan layanan penerbangan dibandingkan maskapai non LCC (<i>overall rating of aircraft</i>)					
3	Keseluruhan layanan selama penerbangan (<i>overall on-board services</i>).					

Brand Trust

NO	Pertanyaan	STS..... SS				
		1	2	3	4	5
1.	Anda tidak meragukan bahwa layanan <i>low cost carrier</i> stabil (konsisten)					
2.	Anda tidak meragukan bahwa layanan <i>low cost carrier</i> sesuai dengan harapan Anda					
3	Anda merasa bahwa layanan yang diberikan maskapai <i>low cost carrier</i> adalah yang terbaik bagi Anda.					

Brand loyalty

NO	Pertanyaan	STS..... SS				
		1	2	3	4	5
1.	Anda mau menggunakan penerbangan LCC lagi untuk layanan penerbangan					
2.	Anda mau merekomendasikan penerbangan LCC kepada konsumen lain					

*** merek X = maskapai penerbangan sesuai jawaban Anda pada pertanyaan identitas No 2.**

Terima kasih

Lampiran 2. Profil Responden

Maskapai penerbangan LCC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Lion Air	69	46,0	46,0	46,0
	Air asia	48	32,0	32,0	78,0
	Citylink	33	22,0	22,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Laki-Laki	74	49,3	49,3	49,3
	Perempuan	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	18 s/d 23 tahun	48	32,0	32,0	32,0
	24 s/d 29 tahun	47	31,3	31,3	63,3
	30 s/d 35 tahun	34	22,7	22,7	86,0
	> 35 tahun	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Status Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Pelajar/Mhw	24	16,0	16,0	16,0
	Pekerja Swasta	60	40,0	40,0	56,0
	Wiraswasta	47	31,3	31,3	87,3
	Profesional	7	4,7	4,7	92,0
	Ibu Rumah Tangga	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

**Maskapai penerbangan LCC * Jenis Kelamin Responden
Crosstabulation**

Count

		Jenis Kelamin Responden		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
Maskapai	Lion Air	37	32	69
penerbangan	Air asia	25	23	48
LCC	Citylink	12	21	33
Total		74	76	150

Maskapai penerbangan LCC * Usia Responden Crosstabulation

Count

		Usia Responden				Total
		18 s/d 23 tahun	24 s/d 29 tahun	30 s/d 35 tahun	> 35 tahun	
Maskapai	Lion Air	22	23	12	12	69
penerbangan	Air asia	14	14	15	5	48
LCC	Citylink	12	10	7	4	33
Total		48	47	34	21	150

Maskapai penerbangan LCC * Status Responden Crosstabulation

Count

		Status Responden					Total
		Pelajar/Mhw	Pekerja Swasta	Wiraswasta	Profesional	Ibu Rumah Tangga	
Maskapai	Lion Air	12	32	19	2	4	69
penerbangan	Air asia	5	21	16	3	3	48
LCC	Citylink	7	7	12	2	5	33
Total		24	60	47	7	12	150

Lampiran 3. Uji Outlier

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y3.2, X1.2, Y2.3, Y1.2, Y2.1, Y1.3, Y1.1, X1.1, Y2.2, Y3.1, X1.3	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Resp

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,696 ^a	,484	,443	32,43206

- a. Predictors: (Constant), Y3.2, X1.2, Y2.3, Y1.2, Y2.1, Y1.3, Y1.1, X1.1, Y2.2, Y3.1, X1.3
b. Dependent Variable: Resp

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136083,8	11	12371,257	11,762	,000 ^a
	Residual	145153,7	138	1051,838		
	Total	281237,5	149			

- a. Predictors: (Constant), Y3.2, X1.2, Y2.3, Y1.2, Y2.1, Y1.3, Y1.1, X1.1, Y2.2, Y3.1, X1.3
b. Dependent Variable: Resp

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-14,013	17,826		-,786	,433
	X1.1	-1,200	5,750	-,025	-,209	,835
	X1.2	-3,288	3,208	-,077	-1,025	,307
	X1.3	7,139	5,474	,162	1,304	,194
	Y1.1	16,157	3,743	,333	4,317	,000
	Y1.2	3,878	3,958	,075	,980	,329
	Y1.3	1,243	4,196	,023	,296	,768
	Y2.1	-3,091	4,028	-,062	-,767	,444
	Y2.2	7,402	4,044	,147	1,830	,069
	Y2.3	4,742	3,457	,107	1,372	,172
	Y3.1	20,705	4,021	,457	5,150	,000
	Y3.2	-31,799	4,357	-,609	-7,299	,000

a. Dependent Variable: Resp

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-10,0647	163,2451	75,5000	30,22109	150
Std. Predicted Value	-2,831	2,903	,000	1,000	150
Standard Error of Predicted Value	4,086	16,872	8,907	2,202	150
Adjusted Predicted Value	-12,9185	168,5245	75,3231	30,52825	150
Residual	-87,89787	88,66161	,00000	31,21195	150
Std. Residual	-2,710	2,734	,000	,962	150
Stud. Residual	-2,827	2,868	,003	1,002	150
Deleted Residual	-95,64127	97,56833	,17694	33,86819	150
Stud. Deleted Residual	-2,902	2,947	,003	1,008	150
Mahal. Distance	1,371	39,331	10,927	6,062	150
Cook's Distance	,000	,092	,007	,012	150
Centered Leverage Value	,009	,264	,073	,041	150

a. Dependent Variable: Resp

Lampiran 4. Uji Normalitas

Total Sample Size = 148

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Var	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Min	Freq	Max	Freq.
X1.1	0.000	0.909	0.000	-0.295	-0.467	-2.416	3	2.795	1
X1.2	0.000	0.950	0.000	-0.036	-0.328	-2.222	5	1.891	11
X1.3	0.000	0.944	0.000	-0.010	-0.331	-2.416	3	1.934	10
Y1.1	0.000	0.930	0.000	-0.208	-0.205	-2.795	1	1.431	28
Y1.2	0.000	0.934	0.000	-0.087	-0.127	-2.561	2	1.660	18
Y1.3	0.000	0.916	0.000	-0.186	-0.062	-2.561	2	1.431	28
Y2.1	0.000	0.936	0.000	-0.122	-0.297	-2.416	3	1.492	25
Y2.2	0.000	0.930	0.000	-0.163	-0.419	-2.416	3	1.356	32
Y2.3	0.000	0.939	0.000	-0.229	-0.378	-2.308	4	1.356	32
Y3.1	0.000	0.911	0.000	-0.057	-0.607	-1.816	13	1.271	37
Y3.2	0.000	0.927	0.000	0.095	-0.312	-1.688	17	1.718	16

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi Square	P-Value
X1.1	-1.476	0.140	-1.260	0.208	3.766	0.152
X1.2	-0.179	0.858	-0.723	0.470	0.555	0.758
X1.3	-0.052	0.959	-0.734	0.463	0.541	0.763
Y1.1	-1.038	0.299	-0.311	0.756	1.174	0.556
Y1.2	-0.435	0.664	-0.076	0.939	0.195	0.907
Y1.3	-0.928	0.353	0.107	0.915	0.873	0.646
Y2.1	-0.608	0.543	-0.613	0.540	0.745	0.689
Y2.2	-0.812	0.417	-1.062	0.288	1.788	0.409
Y2.3	-1.145	0.252	-0.904	0.366	2.128	0.345
Y3.1	-0.283	0.777	-1.896	0.058	3.677	0.159
Y3.2	0.474	0.635	-0.667	0.505	0.670	0.715

Relative Multivariate Kurtosis = 1.056

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Kurtosis			Skewness and Kurtosis			Chi-Square	P-Value
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value		
13.708	2.087	0.037	9.925	3.025	0.002	13.506	0.001

Lampiran 5. Output SEM

Sample Size = 148
Latent Variables WOM Satisfact Br_Trust Br_Loyal
Relationships
X1.1 X1.2 X1.3 = WOM
Y1.1 Y1.2 Y1.3 = Satisfact
Y2.1 Y2.2 Y2.3 = Br_Trust
Y3.1 Y3.2 = Br_Loyal
Satisfact = WOM
Br_Trust = WOM
Br_Loyal = Satisfact
Br_Loyal = Br_Trust
Options: SS EF

Path Diagram
Iterations = 250
Method of Estimation: Maximum Likelihood
End of Problem

Sample Size = 148

Covariance Matrix to be Analyzed

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3
Y1.1	0.76					
Y1.2	0.30	0.68				
Y1.3	0.28	0.32	0.60			
Y2.1	0.35	0.26	0.23	0.76		
Y2.2	0.22	0.28	0.31	0.42	0.74	
Y2.3	0.37	0.30	0.27	0.36	0.44	0.91
Y3.1	0.27	0.27	0.24	0.31	0.28	0.29
Y3.2	0.16	0.16	0.18	0.18	0.20	0.21
X1.1	0.30	0.30	0.28	0.31	0.26	0.27
X1.2	0.29	0.27	0.26	0.24	0.17	0.11
X1.3	0.30	0.35	0.33	0.32	0.29	0.29

Covariance Matrix to be Analyzed

	Y3.1	Y3.2	X1.1	X1.2	X1.3
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Y3.1	0.93				
Y3.2	0.54	0.68			
X1.1	0.20	0.13	0.81		
X1.2	0.22	0.09	0.46	1.04	
X1.3	0.21	0.14	0.75	0.55	0.97

Number of Iterations = 12

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Y1.1 = 0.52*Satisfac, Errorvar.= 0.49 , R² = 0.36
 (0.082) (0.069)
 6.38 7.07

Y1.2 = 0.58*Satisfac, Errorvar.= 0.34 , R² = 0.50
 (0.080) (0.058)
 7.31 5.84

Y1.3 = 0.55*Satisfac, Errorvar.= 0.30 , R² = 0.50
 (0.075) (0.051)
 7.29 5.90

Y2.1 = 0.63*Br_Trust, Errorvar.= 0.37 , R² = 0.52
 (0.075) (0.061)
 8.35 5.99

Y2.2 = 0.67*Br_Trust, Errorvar.= 0.29 , R² = 0.61
 (0.075) (0.059)
 9.00 4.81

Y2.3 = 0.62*Br_Trust, Errorvar.= 0.52 , R² = 0.43
 (0.082) (0.076)
 7.59 6.81

$$Y3.1 = 0.89 * Br_Loyal, Errorvar.= 0.11, R^2 = 0.88$$

(0.11)	(0.14)
7.78	0.81

$$Y3.2 = 0.59 * Br_Loyal, Errorvar.= 0.32, R^2 = 0.52$$

(0.072)	(0.070)
8.14	4.62

$$X1.1 = 0.81 * WOM, Errorvar.= 0.15, R^2 = 0.81$$

(0.060)	(0.036)
13.46	4.17

$$X1.2 = 0.59 * WOM, Errorvar.= 0.69, R^2 = 0.34$$

(0.079)	(0.084)
7.44	8.21

$$X1.3 = 0.92 * WOM, Errorvar.= 0.13, R^2 = 0.87$$

(0.065)	(0.043)
14.13	3.03

$$Satisfac = 0.67 * WOM, Errorvar.= 0.56, R^2 = 0.44$$

(0.12)
5.55

$$Br_Trust = 0.53 * WOM, Errorvar.= 0.72, R^2 = 0.28$$

(0.10)
5.08

$$Br_Loyal = 0.28 * Satisfac + 0.33 * Br_Trust, Errorvar.= 0.75, R^2 = 0.25$$

(0.11)	(0.11)
2.53	2.99

Correlation Matrix of Independent Variables

WOM

1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal	WOM
Satisfac	1.00			
Br_Trust	0.35	1.00		
Br_Loyal	0.39	0.42	1.00	
WOM	0.67	0.53	0.36	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 40

Minimum Fit Function Chi-Square = 74.55 (P = 0.00075)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 67.06 (P = 0.0047)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 27.06

90 Percent Confidence Interval for NCP = (8.34 ; 53.66)

Minimum Fit Function Value = 0.51

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.18

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.057 ; 0.37)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.068

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.038 ; 0.096)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.15

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.81

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.68 ; 0.99)

ECVI for Saturated Model = 0.90

ECVI for Independence Model = 4.99

Chi-Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 711.18

Independence AIC = 733.18

Model AIC = 119.06

Saturated AIC = 132.00

Independence CAIC = 777.14

Model CAIC = 222.99

Saturated CAIC = 395.82

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.072
 Standardized RMR = 0.094
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.87
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56

Normed Fit Index (NFI) = 0.90
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.93
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.65
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.95
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.95
 Relative Fit Index (RFI) = 0.86

Critical N (CN) = 126.60

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
Satisfac	Br_Trust	30.4	0.64
Satisfac	Br_Loyal	12.7	0.50
Br_Trust	Satisfac	30.4	0.82
Br_Trust	Br_Loyal	13.4	0.82

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
Br_Trust	Satisfac	30.4	0.46
Y2.1	Y1.1	8.0	0.12
Y2.2	Y1.3	9.7	0.10
X1.3	X1.1	13.5	0.34

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Y1.1	0.52	--	--
Y1.2	0.58	--	--
Y1.3	0.55	--	--

Y2.1	--	0.63	--
Y2.2	--	0.67	--
Y2.3	--	0.62	--
Y3.1	--	--	0.89
Y3.2	--	--	0.59

LAMBDA-X

WOM	

X1.1	0.81
X1.2	0.59
X1.3	0.92

BETA

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Satisfac	--	--	--
Br_Trust	--	--	--
Br_Loyal	0.28	0.33	--

GAMMA

WOM	

Satisfac	0.67
Br_Trust	0.53
Br_Loyal	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal	WOM
	-----	-----	-----	-----
Satisfac	1.00			
Br_Trust	0.35	1.00		
Br_Loyal	0.39	0.42	1.00	
WOM	0.67	0.53	0.36	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
-----	-----	-----
0.56	0.72	0.75

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	WOM

Satisfac	0.67
Br_Trust	0.53
Br_Loyal	0.36

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	WOM

Satisfac	0.67 (0.12) 5.55
Br_Trust	0.53 (0.10) 5.08
Br_Loyal	0.36 (0.09) 4.15

Indirect Effects of KSI on ETA

	WOM

Satisfac	- -
Br_Trust	- -

Br_Loyal	0.36
	(0.09)
	4.15

Total Effects of ETA on ETA

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Satisfac	--	--	--
Br_Trust	--	--	--
Br_Loyal	0.28	0.33	--
	(0.11)	(0.11)	
	2.53	2.99	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.182

Total Effects of ETA on Y

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Y1.1	0.52	--	--
	(0.08)		
	6.38		
Y1.2	0.58	--	--
	(0.08)		
	7.31		
Y1.3	0.55	--	--
	(0.07)		
	7.29		
Y2.1	--	0.63	--
	(0.07)		
	8.35		

Y2.2	--	0.67	--
		(0.07)	
		9.00	
Y2.3	--	0.62	--
		(0.08)	
		7.59	
Y3.1	0.25	0.29	0.89
	(0.09)	(0.09)	(0.11)
	2.66	3.21	7.78
Y3.2	0.16	0.19	0.59
	(0.07)	(0.07)	(0.07)
	2.44	2.85	8.14

Indirect Effects of ETA on Y

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Y1.1	--	--	--
Y1.2	--	--	--
Y1.3	--	--	--
Y2.1	--	--	--
Y2.2	--	--	--
Y2.3	--	--	--
Y3.1	0.25	0.29	--
	(0.09)	(0.09)	
	2.66	3.21	
Y3.2	0.16	0.19	--
	(0.07)	(0.07)	
	2.44	2.85	

Total Effects of KSI on Y

WOM

Y1.1	0.35
	(0.06)
	5.49
Y1.2	0.39
	(0.06)
	6.20
Y1.3	0.36
	(0.06)
	6.17
Y2.1	0.33
	(0.06)
	5.18
Y2.2	0.36
	(0.07)
	5.42
Y2.3	0.33
	(0.07)
	4.97
Y3.1	0.32
	(0.07)
	4.81
Y3.2	0.21
	(0.06)
	3.79

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

WOM	

Satisfac	0.67
Br_Trust	0.53
Br_Loyal	0.36

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

WOM	

Satisfac	--
Br_Trust	--
Br_Loyal	0.36

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Satisfac	--	--	--
Br_Trust	--	--	--
Br_Loyal	0.28	0.33	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
	-----	-----	-----
Y1.1	0.52	--	--
Y1.2	0.58	--	--
Y1.3	0.55	--	--
Y2.1	--	0.63	--
Y2.2	--	0.67	--
Y2.3	--	0.62	--
Y3.1	0.25	0.29	0.89
Y3.2	0.16	0.19	0.59

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

Satisfac	Br_Trust	Br_Loyal
----------	----------	----------

	-----	-----	-----
Y1.1	--	--	--
Y1.2	--	--	--
Y1.3	--	--	--
Y2.1	--	--	--
Y2.2	--	--	--
Y2.3	--	--	--
Y3.1	0.25	0.29	--
Y3.2	0.16	0.19	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	WOM

Y1.1	0.35
Y1.2	0.39
Y1.3	0.36
Y2.1	--
Y2.2	--
Y2.3	--
Y3.1	--
Y3.2	--

The Problem used 22656 Bytes (= 0.0% of Available Workspace)

Time used: 0.078 Seconds